

## INFORME PQRS (I-2012)

Con base en el Formato "Seguimiento a PQRS" se obtienen los datos reportados en la siguiente tabla, los cuales serán analizados a continuación:

#	Información	I-2012
1	Total PQRS	111
2	Total P	42
3	Total Q	14
4	Total R	34
5	Total S	20
6	Total F	1
9	PQRS Docente	6
10	PQRS Funcionario	3
11	PQRS Otros	13
12	PQRS Estudiantes	89
13	Est. Ingenierías	36
14	Est. C. Empre.	37
15	Est. FEDV	13
16	Est. CEFTEL	4
17	Est. FCSH	0
18	Est. Educ. Cont.	0
19	No Reporta Facultad	21

#	Información	I-2012
20	Edif. Ppal.	84
21	Estación I	10
22	Estación II	2
23	Sede Sur	15
24	Cont. Personal	0
25	Cont. Buzón	82
26	Cont. Correo Elect.	29
27	Cont. Encuesta	0
28	Otras Formas	0
30	Total P Estud.	30
31	Total Q Estud.	12
32	Total R Estud.	30
33	Total S Estud.	16
34	Total F Estud.	1
35	T Promedio de Resp.	7,10 d

En el primer periodo del año 2012, se evidencia una gran disminución en las quejas, comparadas con las del segundo periodo del año 2011, esto mismo sucedió con los reclamos, con respecto periodo anterior.

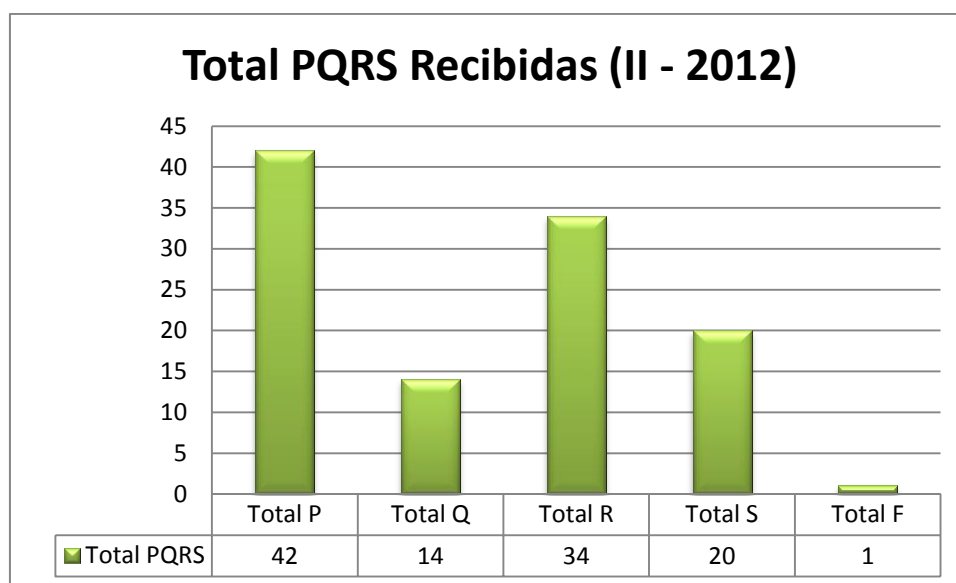
Adicionalmente se muestra que los usuarios que más utilizan el Sistema de PQRS son los Estudiantes, siendo las Facultades de Ciencias Empresariales e Ingenierías quienes más hacen uso del servicio, en comparación al segundo periodo del 2011 que fue solo por la Facultad Ciencias Empresariales.

Por último se evidencia con la base de datos en Excel, que el edificio donde más se hace uso del servicio por los usuarios es la Sede Principal y el modo de contacto se mantienen constantes: el Buzón PQRS.

Como acciones para divulgar nuestro Sistema de PQRS, se tienen las siguientes:

- Se entregó material impreso en las carpetas de docentes de todas las facultades y se participó con una intervención de 10 minutos en las reuniones de inicio de semestre de las Facultades de Ciencias Empresariales, FEDV (Facultad de Educación a Distancia y Virtual) y CEFTEL (Centro de Formación Técnico Laboral).
- Se tiene planeado en el Plan Integral de Comunicación Institucional, realizar dos reuniones semestrales con voceros estudiantiles y adicionalmente, visitar a cada uno de los grupos de estudiantes de todas las facultades y semestres en todos los edificios de las sedes institucionales.
- Se solicitará un espacio en el próximo Consejo Académico Ampliado, para sensibilizar a docentes y funcionarios de toda la institución sobre la importancia de utilizar el sistema de PQRS, como una de las herramientas para mejorar.

El Total de PQRS recibidas en el periodo 1 - 2012 fue de 111, de los cuales 6 fueron de docentes, 3 fueron de funcionarios y 13 de fueron de otros; su distribución entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, se puede ver en la siguiente gráfica "Total PQRS Recibidas".



De acuerdo con la grafica se puede decir que el tipo de PQRS más recibida en la Oficina Oficina Gestión de Calidad Institucional fueron "PETICIONES", aunque no hay que descartar que tambien se evidencia un aumento en los "RECLAMOS" con respecto al periodo anterior.

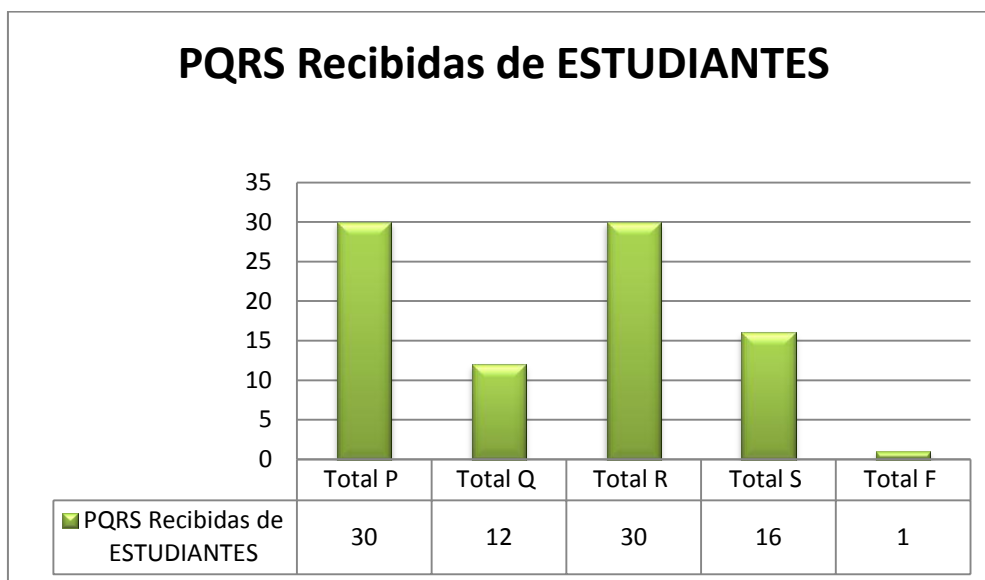
Las principales **Solicitudes Académicas** realizadas por los estudiantes son:

- Cancelación de asignaturas o semestre
- Prórrogas para presentación de parciales, supletorios, Proyectos de grado
- Autorizaciones para Homologaciones, Habilitaciones, Micro cursos, Cursos de Verano, cursos y diplomados paralelos
- Revisiones de situación académica

Las principales **Solicitudes Financieras** realizadas por los estudiantes son:

- Exenciones de cursos paralelos
- Descuentos en derechos de grado, matrícula y otros
- Devoluciones o reembolsos de dinero
- Aumento de plazos de pago
- Exoneraciones de recargos por pago extemporáneo

Es de aclarar que por disposiciones de la Alta Dirección, las solicitudes académicas se deben tramitar con las Facultades y Direcciones de Programa y las solicitudes financieras se deben tramitar directamente con Tesorería, es decir, no se tramitan como PQRS, si no que se realiza un seguimiento, con base en un formato que se envía a la Dependencia encargada de responder estas solicitudes.



Las **Quejas** han sido por:

- Condiciones de los baños (aseo y papel higiénico)
- Atención al público en diferentes dependencias
- Disponibilidad del internet y equipos de cómputo
- Desinformación de funcionarios para guiar a estudiantes
- Poco tiempo para pagar semestre
- Plataforma Virtual

Las **Peticiones** son de diferentes aspectos y se respondieron puntualmente; se continuará haciendo el seguimiento semestral para detectar relaciones y definir acciones.

Como acciones de mejora para algunas de las Quejas y Reclamos:

- Se tiene planeado en el Plan de Capacitación Institucional una *Sensibilización en Atención al Cliente*, dirigido a los funcionarios de los procesos que atienden al cliente (Misionales, Bienestar Universitario, Gestión Financiera, Gestión de Bienes y Servicios y Gestión de Infraestructura Física y Tecnológica).
- Para el aseo y mantenimiento se va a implementar estrictamente el plan detallado para cada aspecto y se le hará seguimiento a que sea eficaz en cuanto a lograr los objetivos con los recursos disponibles.
- Se diseñará un material que resuma las principales actividades de los procesos y sus dependencias con sus números de extensiones telefónicas y ubicación y se entregará y explicará a los funcionarios durante una jornada de reuniones.
- Se aplicará estrictamente el Plan de Mantenimiento y se continuarán adquiriendo según las necesidades y recursos disponibles.

Los **Reclamos** recibidos han sido por diferentes causas como:

- Salones en mal estado o sucios
- Cambio de jornada de una materia
- Asignación de docentes especializados para proyectos de grado
- Inconformidades con registros de notas
- Inconformidad con la nueva emisora

Por el hecho de ser tan pocos y tener diferentes causas se han atendido particularmente.

Las **Sugerencia** recibidas este periodo han incrementado, estas son muy importantes por eso se tendrán en cuenta para el mejoramiento continuo de la UNIAJC.

Tan solo se han recibido 1 **Felicitaciones** a Comienzos del año 2012.

**Jeisson Jair Cerezo Reyes**

*Becario de Calidad*